



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - Avviso 2025

TITOLO DEL PROGETTO:

SERVIZI APERTI: ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE 2026

Codice progetto: **PTXSU0009125013142NMTX**

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO

Settore: E- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale

Area di intervento: 24 - Sportelli informa
16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo specifico del progetto "**Servizi Aperti: Accoglienza ed Informazione 2026**" è quello di **ottimizzare l'accoglienza e l'informazione nei servizi comunali del Comune di Caserta**, mediante un approccio integrato che migliori sia il front office (contatto diretto con il cittadino) che il back office (gestione dei processi interni). Il progetto si propone di migliorare la qualità percepita e reale dei servizi, rendendoli più accessibili, trasparenti, efficienti e digitalizzati, così da facilitare la relazione tra cittadini e amministrazione.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari saranno suddivisi per competenze specifiche e sceglieranno la propria collocazione in base ai propri interessi specifici. Si tenderà tuttavia a mantenere dei piani di organicità in cui verranno richiesti disponibilità all'interscambio ed alla compartecipazione su tutto il complesso delle azioni previste. I Volontari, seguiti dagli OLP e dagli operatori, dovranno essere capaci di affiancare questi ultimi in tutte le loro mansioni, nel rispetto delle responsabilità definite dalle normative vigenti. È per questo che dovranno svolgere, oltre alle mansioni di affiancamento all'assistenza e all'educazione, anche quelle attività di ordinaria gestione delle strutture e degli uffici. Inoltre, per favorire la conduzione delle attività essi, a seconda della necessità, si sposteranno in tutte le zone del territorio cittadino, con alternanza di turni di lavoro antimeridiani e pomeridiani nei giorni feriali e, in via eccezionale, nei giorni festivi.

Le attività previste per gli op. volontari non si differenziano per le diverse sedi poiché ben di adattato

alle esigenze dei beneficiari individuati e per i bisogni specifici riscontrati. Riportiamo di seguito le attività specifiche e il ruolo di ogni op. volontario:

ATTIVITA' SIMILARI COMUNI A TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di un modello integrato che comprende sia il front office che il back office. • Identificazione delle migliori pratiche e soluzioni per ottimizzare l'accoglienza e l'informazione.
GLI SPORTELLI TERRITORIALI	SERVIZI DEMOGRAFICI <ul style="list-style-type: none"> • Attività di front office che il back office. • Accoglienza telefonica • Aggiornamento dei materiali esistenti: inserimento dati e report, attività di back-office • Costruzione condivisa con le rappresentanze giovanili e istituzionali di un progetto orientato a sottolineare il nuovo status di cittadini dei neomaggiorenni
	UFFICIO STAMPA <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione giornaliera della rassegna stampa informatizzata per renderla disponibile e fruibile agli utenti autorizzati • Miglioramento del supporto agli utenti interni per l'utilizzo della rassegna stampa digitale, fornendo aiuto per le ricerche attraverso specifica formazione del volontario (risultato atteso: aumento dell'evasione delle singole richieste, miglioramento del servizio) • Implementazione degli articoli informatizzati nel data base attraverso specifica • Redazione di comunicati stampa da pubblicare on line nelle pagine del sito istituzionale gestite dall'Ufficio Stampa. • Archiviazione digitale delle fotografie.
	SERVIZI SOCIALI <ul style="list-style-type: none"> • Definizione della rete tra i soggetti aderenti al progetto ed altre agenzie educative, per evidenziare e farsi carico delle difficoltà delle famiglie fragili, individuando possibili nuove risposte ai loro bisogni, attraverso progetti integrati. • Accesso e accompagnamento agli sportelli sociali, consenziali e sanitari per le famiglie vulnerabili.
ATTIVITA' COMPLEMENTARI	
DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Potenziamento e supporto all'attività di digitalizzazione dei servizi.
COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI E DEI GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzione di interviste e sondaggi per comprendere le esigenze e le aspettative dei cittadini. • Valutazione delle attuali procedure e processi di accoglienza e informazione nei servizi comunali. <p>Saranno, inoltre, create opportunità per coinvolgere attivamente i giovani.</p>
ATTIVITA' CONDIVISE E SVOLTE INSIEME DALLE SEDI DI PROGETTO	
ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e pianificazione delle attività • Pubblicizzazione dell'iniziativa attraverso i canali istituzionali e quelli più informali • Supporto nella realizzazione delle attività <p>Supporto all'ideazione, realizzazione e distribuzione di</p>

	materiale informativo e di Microeventi
COLLABORAZIONI CON ISTITUZIONI E ASSOCIAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e organizzazione delle attività (calendario, contatti) • Pubblicizzazione delle attività mediante i canali istituzionali e quelli più informali Supporto nella realizzazione delle attività

Ci si riserva, come previsto dalla vigente normativa, la possibilità di adottare in caso di necessità la modalità da remoto rispetto alle suddette attività per un massimo del 30% (in termini di giorni o di ore) e solo previo consenso degli operatori volontari interessati e che siano in possesso degli adeguati strumenti per svolgerla. Nel caso contrario verrà comunque garantita l'attività nelle sedi di attuazione del progetto. Resta fermo che si potrà ricorrere all'attività "da remoto", anche se non pianificata, in via eccezionale, in situazioni di emergenza che non consentano l'operatività presso le sedi. In tali casi si avrà cura di dare opportuna comunicazione al Dipartimento.

ATTIVITÀ TRASVERSALI

Formazione generale e specifica - La partecipazione alla formazione, sia di carattere generale che specifico, rappresenta un requisito obbligatorio per tutti gli operatori volontari e mira a fornire le competenze necessarie per svolgere efficacemente il servizio.

Tutoraggio - I volontari prenderanno parte ai percorsi di tutoraggio previsti, che forniranno un supporto continuo e personalizzato durante l'intero periodo di servizio.

Attività di attività di comunicazione e disseminazione programma e progetti:

I volontari dovranno partecipare a tutte le attività di promozione e informazione del programma utilizzando canali di comunicazione sia tradizionali che non (cartacei e/o online), a diffusione locale e provinciale:

- produzione prodotti dedicati al servizio civile da veicolare online, attraverso testate giornalistiche, siti, istituzionali social media ed emittenti locali.
- diffusione delle informazioni all'interno della sezione dedicata sul portale istituzionale degli enti aderenti alla rete e sui siti web degli enti di accoglienza.
- creazione e gestione di profili Facebook e Twitter dedicati al programma e alle azioni progettuali, su cui diffondere periodicamente le attività realizzate e i risultati ottenuti.
- produzione di comunicati/articoli sul Servizio Civile Universale e sui progetti.

Realizzazione – Ideazione grafica e distribuzione di brochure dedicate al programma e ai progetti ad esso legati.

- realizzazione grafica e distribuzione di materiali promozionali dedicati.
- aiuto negli sportelli informativi attrezzati che forniranno informazioni sul servizio civile universale e materiali informative dedicati.

Partecipazione all'organizzazione logistica di:

- 1 convegno iniziale di diffusione del programma e dei progetti.
- 1 incontro/confronto con la cittadinanza e le istituzioni.
- 1 seminario finale per la restituzione dei risultati.

Le attività previste saranno realizzate nel rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro, di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, così come modificato e integrato dal decreto legislativo 3 agosto 2009 n. 106 di quella relativa al settore di riferimento del progetto. Le altre azioni sono definite nel dettaglio nel programma a cui il presente progetto è correlato.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: 32 senza vitto e alloggio

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Ente titolare	Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
Comune di Caserta	SU00091	Ufficio "Protezione Civile"-Polizia Municipale	VIA VINCENZO LAMBERTI	CASERTA	153319	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	Ufficio "Polizia Ambientale" Civile	VIA VINCENZO LAMBERTI	CASERTA	153320	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) -Servizio Amministrativi e di supporto	PIAZZA LUIGI VANVITELLI	CASERTA	153325	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	Ufficio Sport e Attività Ludiche -Servizio Risorse Umane	PIAZZA LUIGI VANVITELLI	CASERTA	153327	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	ufficio Turismo e Spettacolo -Servizio Risorse Umane	PIAZZA LUIGI VANVITELLI	CASERTA	153328	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	UFFICIO Servizio Interventi di tutela dei cittadini	PIAZZA ALFONSO RUGGIERO	CASERTA	231419	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	SERVIZI PUBBLICA ISTRUZIONE	PIAZZA ALFONSO RUGGIERO	CASERTA	232402	4 (GMO: 1)
Comune di Caserta	SU00091	Ufficio SERVIZIO AMBIENTALE	PIAZZA ALFONSO RUGGIERO	CASERTA	232403	4 (GMO: 1)

* Per GMO si intende Giovane con minori opportunità. In questo caso, giovani con bassa scolarizzazione

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Agli operatori volontari sono richiesti:

- disponibilità agli **spostamenti durante il servizio**;
- disponibilità a **missioni o trasferimenti**, intesi come trasferimenti **temporanei** durante il servizio per coadiuvare gli operatori responsabili della realizzazione degli interventi in attività di contatto con referenti degli enti partner per l'individuazione dei destinatari, oppure nella progettazione e programmazione delle attività, oppure per la realizzazione delle attività presso altre strutture e i luoghi aggregativi, la promozione delle iniziative che coinvolgono la comunità, la diffusione di materiale informativo;
- disponibilità specifica a **modifiche temporanee di sede in occasione**: dei laboratori esterni e presso altre strutture territoriali, luoghi di aggregazione e altre sedi di accoglienza o dei partner progettuali per la realizzazione delle attività programmate in comune; delle attività di accompagnamento esterno dell'utenza, le giornate conviviali, le uscite giornaliere durante l'accompagnamento orientamento e reinserimento lavorativo; delle chiusure estive prolungate qualora queste andassero in contrasto con le esigenze e le disponibilità del volontario;

- **flessibilità oraria legata alle esigenze dei destinatari**, in ogni caso il lavoro sarà svolto in diurno;
- **impegno nei giorni festivi**, in ogni caso in orario diurno, in occasione di attività di sensibilizzazione, per lo svolgimento delle attività di gruppo e degli eventi previsti e programmati all'interno del programma di intervento e del progetto;
- **utilizzo** (previo accordo con il volontario) **di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi.**

Inoltre, è tenuto a:

- **rispetto della privacy**;
- **rispetto regolamento interno e delle norme igienico-sanitarie** utilizzate nelle rispettive sedi di accoglienza

GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI ED ORARIO:

N° giorni di servizio settimanali: 5

N° ore di servizio settimanali: 25

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Ai volontari verrà rilasciata la **certificazione delle competenze** da parte di ente terzo titolato ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 13/2013 - ad attestare e riconoscere le conoscenze e professionalità acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio civile con l'attuazione del presente progetto. Nell'attuazione dei servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze l'ente assicura rispetto degli standard minimi di attestazione in coerenza con l'articolo 6 del Decreto legislativo 16 gennaio 2013 n°13.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

L'ente titolare SU00091 Comune di Caserta utilizzerà il suo sistema accreditato di selezione. Si riporta di seguito il sito sul quale è possibile prendere visione dello stesso <https://www.comune.caserta.it/>

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La Formazione Generale avrà la durata di **n° 30 ore** e sarà erogata entro il 180° giorno di servizio. Come previsto dal Decreto 88/2023, le aule formative saranno organizzate sia in presenza (50%) sia in modalità on line (50%), riservando all'eventuale erogazione asincrona non più del 30% del totale delle ore previste.

Si ricorrerà all'utilizzo della FAD anche totalmente asincrona esclusivamente:

- per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione generale e specifica;
- per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti;
- per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale

SEDE DI SVOLGIMENTO

Si invitano i candidati a prendere visione della sede di svolgimento della formazione generale sul sito dell'Ente Titolare SU00091 Comune di Caserta: <https://www.comune.caserta.it/>

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica ha l'obiettivo di fornire all'operatore volontario gli strumenti per operare sul campo, acquisendo conoscenze di carattere teorico pratico e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le specifiche attività previste nel progetto ritenute necessarie per la realizzazione dello stesso. Viene garantita la stessa formazione specifica per tutte le sedi di progetto, vengono erogati gli stessi moduli inseriti nel processo formativo.

Si erogheranno **72 ore** complessive di formazione specifica nei primi tre mesi di servizio

SEDE DI SVOLGIMENTO

Si invitano i candidati a prendere visione della sede di svolgimento della formazione specifica sul sito dell'Ente Titolare SU00091 Comune di Caserta: <https://www.comune.caserta.it/>

MODULI FORMATIVI

- Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto
- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli op. volontari in progetti di Servizio Civile
- Processi di promozione e comunicazione nell'amministrazione comunale
- Introduzione alla digitalizzazione dei servizi comunali
- Tecnologie e strumenti per la digitalizzazione
- Gestione e servizi comunali
- Valutazione conclusiva

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Cultura aperta e servizi condivisi: giovani protagonisti del cambiamento

PMXSU0009125010652NMTX

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

F - Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

C - Obiettivo 3 -Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

G - Obiettivo 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

H - Obiettivo 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

L - Obiettivo 16 -Pace, giustizia e istituzioni forti

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

- Numero posti previsti per **giovani con minori opportunità: 8**
- Tipologia di minore opportunità: **bassa scolarizzazione**
- Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: **autocertificazione**

Attività degli operatori volontari con minori opportunità:

Per quanto concerne i giovani con minori opportunità, il progetto non intende prevedere delle attività specifiche. I giovani verranno coinvolti in egual misura in tutte le attività previste insieme agli altri operatori volontari per stimolare il loro interesse e la loro voglia di integrazione.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio. Il percorso di tutoraggio di **3 mesi** sarà svolto durante la seconda metà del progetto e sarà strutturato in 3 moduli collettivi + 1 modulo individuale + 1 modulo collettivo aggiuntivo (per un totale di 5 incontri)

Ore dedicate: 22

Tempi, modalità e articolazione oraria. Nello specifico i moduli saranno così organizzati:

MODULI COLLETTIVI

MODULO 1 – ESPLORIAMO CHI SIAMO durata 4 ore

MODULO 2 – COSTRUIRE LA PROPRIA IMMAGINE PROFESSIONALE durata 5 ore

MODULO 3 – STRATEGIE PER CERCARE LAVORO E I SERVIZI PER IL LAVORO durata 6 ore

MODULO INDIVIDUALE

MODULO 4 – PROGETTO INDIVIDUALE durata 4 ore

MODULO AGGIUNTIVO COLLETTIVO

MODULO 5 – CONOSCI IL MERCATO DEL LAVORO durata 3 ore